



1. OBJETIVO

Establecer lineamientos de comportamiento, los mecanismos de prevención y resolución de conflictos, y las rutas de atención para promover un ambiente laboral sano, respetuoso y libre de toda forma de violencia y acoso, incluyendo el acoso laboral, sexual, la violencia por razón de género, la violencia digital y cualquier conducta que afecte la dignidad, integridad o bienestar de las personas en el entorno de trabajo, conforme a la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo y al Convenio C190 de la OIT.

2. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION

Este Manual de Convivencia Laboral aplica a todas las personas que interactúan con la empresa, sin distinción de vínculo contractual, modalidad de trabajo o ubicación geográfica. Su cumplimiento es obligatorio en todas las sedes físicas (Medellín, Cali) y en las operaciones remotas o teletrabajadores (Bogotá y otras ciudades), garantizando un entorno laboral respetuoso, seguro y libre de violencia.

3. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Acoso Laboral:** Toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador, destinada a intimidar, excluir, humillar o afectar su desempeño laboral.
- **Canal de Denuncia:** Medio oficial dispuesto por la empresa para recibir reportes de situaciones que afecten la convivencia laboral, garantizando confidencialidad y protección.
- **Comité de Convivencia Laboral (CCL):** Organo interno de la empresa encargado de promover el respeto, prevenir el acoso y orientar a los trabajadores en situaciones que afecten la convivencia.
- **Entorno de Trabajo:** Espacio físico, virtual o híbrido donde se desarrollan las actividades laborales, incluyendo oficinas, plataformas digitales y canales de comunicación interna.
- **Grupos Vulnerables:** Personas que, por su condición social, física, cultural o económica, pueden estar expuestas a mayores riesgos de discriminación o violencia en el trabajo.
- **Modalidad de Trabajo:** Forma en que se presta el servicio laboral: presencial, remota o híbrida.
- **Medidas Preventivas:** Acciones diseñadas para evitar la ocurrencia de situaciones de acoso o violencia, como capacitaciones, campañas o protocolos internos.
- **Violencia Laboral:** Acciones o comportamientos que causan daño físico, psicológico o emocional en el entorno de trabajo, incluyendo violencia verbal, simbólica o digital.

Manual de Convivencia Laboral

M-GJ-04 V0 202510
Documento interno



- **Violencia de Género:** Cualquier acto que cause daño o sufrimiento a una persona por razón de su género, identidad o expresión de género, especialmente cuando afecta de manera desproporcionada a mujeres y personas LGBTQ+.
- **Violencia Digital:** Manifestaciones de acoso, intimidación o discriminación que ocurren a través de medios electrónicos, como correos, chats, redes sociales o plataformas corporativas.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1010 de 2006 (acoso laboral)
- Ley 2365 de 2024 (acoso sexual laboral)
- Resolución 3461 de 2025 (Comité de Convivencia Laboral)
- Convenio C190 de la OIT

5. PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

- Respeto mutuo
- Igualdad y no discriminación
- Tolerancia y empatía
- Comunicación asertiva
- Confidencialidad

6. CONDUCTAS ESPERADAS:

- Trato respetuoso entre compañeros, líderes, proveedores y aliados.
- Uso adecuado de canales digitales (correo, chats, videollamadas)
- Puntualidad, responsabilidad y colaboración
- Cuidado del lenguaje verbal y escrito

7. CONDUCTAS PROHIBIDAS

- Acoso laboral y sexual
- Discriminación por género, orientación, raza, edad, etc.
- Violencia verbal, física o psicológica

Manual de Convivencia Laboral

M-GJ-04 V0 202510
Documento interno



- Uso ofensivo de medios digitales corporativos
- Difusión de rumores o información falsa

8. COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL (CCL)

La alta dirección de la empresa CONTENTO BPS S.A busca a través de esta política y de la intervención y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral generar calidad de vida y conciencia colectiva en las cuales se involucren:

- Condiciones dignas y justas de trabajo.
- Efectividad en los estilos de dirección.
- Relaciones humanas e integración.
- Canales de comunicación efectivos y asertivos.
- Trabajo en equipo.

Ahora bien , conforme a la Resolución 3461 de 2025:

Composición: 2 representantes por el empleador y 2 representantes por los integrantes, con sus respectivos suplentes dentro de los cuales se tendrá representación de cada sede dado cantidad de integrantes y modalidades de trabajo.

Funciones: Preventivas, orientadoras y de promoción del buen trato como también el seguimiento.

Vigencia: 2 años

Reuniones: Ordinarias mensuales y extraordinarias según necesidad.

Reglamento interno: Incluye normatividad vigente; y directrices de confidencialidad y manejo de información sensible.

9. RUTAS DE ATENCION

- Internas: Gestión del Talento, Comité de Convivencia Laboral, correo confidencial: lineaetica@contentobps.com.
- Externas: Fiscalía (línea 122), Línea 155, Comisarías de Familia, Casas de Justicia (Cali), CMAN (Itagüí), Ministerio del trabajo o quienes hagan sus veces en las regiones.



10. TELETRABAJO-REMOTO Y CONVIVENCIA DIGITAL

- Normas de comportamiento en entornos virtuales
- Prevención del acoso digital
- Uso ético de plataformas colaborativas
- Inclusión de teletrabajadores en procesos de convivencia

11. PROHIBICIONES

Se prohíbe cualquier forma de violencia, acoso laboral o discriminación, incluyendo el acoso laboral, sexual, la violencia por razón de género, la violencia digital y cualquier conducta que afecte la dignidad, integridad o bienestar de las personas en el entorno de trabajo

- Acoso por razón de género
- Hostigamiento verbal o psicológico
- Exclusión injustificada
- Intimidación en entornos virtuales

12. MECANISMOS DE DENUNCIA

- Canal confidencial: [Correo electrónico o plataforma] lineaetica@contentobps.com o a través de la intranet de Contenido Bps
- Procedimiento: Recepción, análisis, orientación y seguimiento.
- Garantías: No represalias, confidencialidad, protección de derechos.

Estos mecanismos están definidos dentro el Reglamento del Comité de Convivencia Laboral.

13. MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas preventivas se gestionarán con el debido apoyo y acompañamiento psicológico de la Arl respectiva y de la empresa, con el proveedor de Felicidad y Cultura de compañía, con la Gerencia de Potencial Humano.

- Capacitaciones periódicas
- Campañas de sensibilización
- Evaluación del clima laboral
- Promoción de la salud mental
- Reubicación temporal si hay riesgo
- Garantía de confidencialidad y no represalias.

Manual de Convivencia Laboral

M-GJ-04 V0 202510
Documento interno



14. COMPROMISO DE LA EMPRESA

La empresa se compromete a realizar el seguimiento y evaluación al manual a través de:

- Acciones periódicas del CCL
- Encuestas de clima laboral (realizadas por proveedor Cultness).
- Implementar acciones de prevención
- Garantizar la participación del CCL
- Respetar los derechos laborales
- Promover la equidad en todos los niveles
- Revisar anualmente el manual

15. PARTICULARIDADES POR SEDE Y MODALIDAD

- Medellín (BPO principal): Aplicación directa del manual en sede física
- Cali (sede física): Coordinación con el CCL central
- Bogotá (operación en modalidad Teletrabajo-Remota e inhouse en aliado): Inclusión virtual en capacitaciones correspondientes.

16. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

Este manual entra en vigencia a partir del 22 de octubre de 2025 y será revisado anualmente o cuando la normativa lo exija.

DAVID RODRIGUEZ RESTREPO
Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

FASES	CARGO RESPONSABLE	NOMBRE	MEDIO POR EL CUAL SE APROBO
Elaboración	Secretaria General	Natalia Muñoz	Correo electrónico
Revisión			
Aprobación			

MODIFICACIONES /ACTUALIZACIONES

VERSION	FECHA (año- mes)	DESCRIPCION RESUMIDA DE LA MODIFICACION / ACTUALIZACION / ANULACION
00	2025-10	Creación